



## Порядок обжалования действий (бездействия) медицинского и иного персонала НИИ КПГПЗ

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок регламентирует процедуру обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала НИИ КПГПЗ.

1.2. Гражданин имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала НИИ КПГПЗ (далее – учреждение) в досудебном порядке.

1.3. Рассмотрение жалоб граждан в НИИ КПГПЗ регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300 «О защите прав потребителей»;
- Законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Приказом МЗ РФ от 13.06.2001 № 207 «О повышении эффективности с обращениями граждан»;
- Постановлением Правительства РФ от 29.06.2021 № 1048 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) качества и безопасности медицинской деятельности».

### 2. Основания обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала учреждения и требования к оформлению жалобы

2.1. Гражданин может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- требование представления гражданином документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- необоснованный отказ в оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;

- неудовлетворённость принятыми решениями учреждением или должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны медицинского или иного персонала учреждения;
- требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

2.2. При подаче жалобы необходимо указать следующую информацию:

- наименование учреждения, в которое направляется письменная жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, место его жительства и личная подпись;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы,
- суть жалобы (с указанием на обстоятельства, послужившие основанием для обращения);
- личная подпись и дата подачи жалобы.

2.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.4. Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

2.5. Гражданин при устной жалобе сообщает фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину.

2.6. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

### 3. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

3.1. Порядок и сроки рассмотрения жалоб граждан регламентируются Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в учреждении, утверждённым приказом руководителя учреждения.

3.2. Жалоба гражданина может быть направлена:

- 1) при личном обращении (в рабочее время учреждения) по адресу: г. Новокузнецк, ул. Кутузова, 23 руководителю учреждения, тел. 8(3843) 796-979; главному врачу, заместителю главного врача по КЭР, тел. 8 (3843)796-986;
- 2) по электронной почте по адресу: [nii\\_kpgpz@mail.ru](mailto:nii_kpgpz@mail.ru) ; [nachmednii@yandex.ru](mailto:nachmednii@yandex.ru).
- 3) почтой по адресу: 654041, Кемеровская область-Кузбасс, г.Новокузнецк, ул.Кутузова, 23.

3.3. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – до 30 (тридцати) дней со дня регистрации обращения.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) медицинской организации не более чем на 30 (тридцать) дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию учреждения, жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем гражданин информируется в письменной форме.

3.4. В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя учреждения, жалоба подается в Министерство науки и высшего образования или иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения (Территориальный орган Росздравнадзора по Кемеровской области, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области), и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

3.5. Гражданин имеет право на обжалование решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала учреждения в иных уполномоченных органах и организациях.

3.6. Гражданин вправе обжаловать решения, действия (бездействие) медицинского и иного персонала учреждения в судебном порядке. Гражданин вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленным законодательством судопроизводства.

#### 4. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

4.1. По результатам рассмотрения жалобы руководитель учреждения, главный врач (исполняющий обязанности главного врача) принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;
- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с гражданином;
- отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением опечаток и ошибок, выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги, документах;
- возврата гражданину денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, а также в иных формах.

2) отказывает в удовлетворении жалобы;

3) в случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления руководитель учреждения, главный врач (исполняющий обязанности главного врача) незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры и органы следствия.

4.2. В случае несогласия с ответом либо неполучения ответа в установленный срок гражданин вправе обратиться в:

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Юридический адрес

109992, г. Москва, ул. Солянка, д. 14.

Телефон: +7 (495) 547-13-07

E-mail: [apply@minobrnauki.gov.ru](mailto:apply@minobrnauki.gov.ru)

Территориальный Фонд Обязательного Медицинского Страхования Кемеровской области

Адрес: 650000, г. Кемерово, ул. Красноармейская, д.136

Телефоны: 8 (3842) 58-17-06, 8 (3842) 49-60-68, 8 (800) 200-60-68

Факс: 8 (3842) 36-25-09

E-mail: [inf@kemoms.ru](mailto:inf@kemoms.ru)

Министерство здравоохранения Кузбасса

Адрес: 650064, г. Кемерово, пр. Советский, д.58

Телефон: 8 (3842) 36-42-84

Факс: 8 (3842) 58-36-55

E-mail: [depart@kuzdrav.ru](mailto:depart@kuzdrav.ru)

**Территориальный орган Росздравнадзора по Кемеровской области**

Адрес: 650055, Кемеровская область, г.Кемерово, ул.Сарыгина, д.29, офис 305

Телефон: (3842) 44-10-92

Факс: (3842) 44-10-93

E-mail: [rznko@reg42.roszdravnadzor.ru](mailto:rznko@reg42.roszdravnadzor.ru)

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области

Адрес: 650092, г.Кемерово, пр.Кузнецкий, д.24

Телефон: +7 (3842) 36-73-15

Факс-36-78-47

**Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области - Кузбассу в городе Новокузнецке и Новокузнецком районе**

Адрес: 654007. г. Новокузнецк, пр. Пионерский, 21

Телефон: (3843) 45-14-13

Т/факс: (3843) 45-14-13

e-mail: [novokuznetsk@42.rosпотребнадзор.ru](mailto:novokuznetsk@42.rosпотребнадзор.ru)

Для подачи обращения в форме электронного документа необходимо перейти на Единый портал Роспотребнадзора для подачи обращений граждан или на сайт Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области и заполнить специальные формы.

<http://www.rosпотребnadzor.ru/grazhd/>

<https://www.rosпотребnadzor.ru/feedback/hotline2.php>

**5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит

направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3. Должностное лицо медицинской организации при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, должностное лицо медицинской организации либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

## 6. Требования к размещению настоящего Порядка

### 6.1. Настоящий Порядок размещается:

- на информационных стенах медицинской организации;
- на официальном сайте медицинской организации;
- а также на иных информационных ресурсах.

6.2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у руководства медицинской организации, руководителей структурных подразделений медицинской организации и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

СОГЛАСОВАНО:

Главный врач  
НИИ КПГПЗ, к.м.н.

А.В. Ямщикова

Юрисконсульт  
НИИ КПГПЗ

В.Л. Панова